

上课还是卖课 猿辅导套路太深

本想体验一下在线教育课程，迎面扑来的却是紧追不舍的课程推销，“真是让人头大”！西安一所小学一年级家长赵女士给孩子报“猿辅导”网课时经历了“连环call”“信息轰炸”式的网课推销，感受到了满满的营销套路。

而已给孩子报了“猿辅导”网课的家长王女士则称，“猿辅导”销售采用家长群限时购课晒截图的方式制造焦虑，刺激更多家长购课，不知不觉中自己便频频“入坑”。



低价课程引诱 广告无孔不入

去年12月，赵女士决定给孩子报个“猿辅导”体验班试试效果，她说，“猿辅导”的广告铺天盖地，到处都是，广告内容并没有过多介绍课程内容，而是主要展示网课配套的教材大礼包。大礼包精美，除了有教材还赠送铅笔、贴纸、计算本等小礼品。

“只花了4元，就可以买一次体验课，还免费赠送配套教材。”一直被精准推送广告的赵女士抱着试一试的心态，给孩子报名了2021年数语双科寒假特训班。

卖课贯穿始终 电话消息轰炸

报名后不久，赵女士便接到了猿辅导班主任老师的电话，对方先询问了孩子的基本情况，之后便提出要和孩子电话交流，“我当时觉得老师还挺上心的，很少遇到这种要求和孩子交流的情况。”

2月1日晚，赵女士的女儿上完第一节课后，班主任老师便通过微信向她推荐春季系统班的抢购活动，直到当晚23时，对方还在给赵女士发送课程的广告信息。此后，赵女士便收到了持续的广告信息骚扰，并且接到频繁的推销电话。“总体感觉，在老师与家长的沟通过程中，更多的是推销课程，相比之下，交流孩子的学习效果反而比较少。”

话术洗脑 用孩子给家长施压

“他们的营销方式让人感觉十分不适，现在回想起来感觉是有着一套固定的推销套路。”赵女士回忆说，“猿辅导”班主任老师的营销套路可总结为以下几个步骤：

第一步，以低价课程和精美赠品引诱家长购买，建立联系后询问孩子基本情况。

第二步，在报告孩子课堂表现时借机推销课程广告，开启信息、电话轮番轰炸。

第三步，通过教育、家庭、夫妻关系等话题开启话术洗脑，利用孩子、家长心理施压。“最让我感到不适的是，网课的授课老师竟然在上课间推销课程，向孩子暗示课程名额紧张。我女儿会问我‘妈妈，你买课了吗？’”

此外，赵女士表示，对方施压的方式也让人难以接受。“猿辅导”

的班主任老师曾发送语音消息称课程的价钱也就是孩子爸爸一天的烟钱，“这不就是内涵家长不舍得给孩子投入吗？”赵女士气愤地说，“线上这种新的授课方式确实能激起孩子的学习兴趣，可营销方式太令人反感了。”

家长群限时购课晒截图 刺激更多家长购课

西安曲江一位小学三年级家长王女士称，自己也被“猿辅导”套路过，而且还是心甘情愿地“入坑”。2020年上半年的一天，当时上二年级的女儿回来时，班里某某同学报了“猿辅导”网课，才9.9元，自己也要报。于是王女士立刻就报了9.9元的试听课。

“感觉试听物超所值，除了试听听课，还有礼品，有文具教材”，王女士说，试听也觉得挺好，很是心动。随后，“猿辅导”的营销人员就把自己拉到一个群里，并在群里开展限时特价活动，说家长如果同意购课，就把截图发到群里，以此来刺激其他家长购课，家长纷纷在群里晒截图。

就这样，王女士给孩子报了暑假数学班，每次上课2个多小时，每节课至少40分钟，跟“猿辅导”的班主任建立了频繁的互动与联系。班主任会提醒孩子及时上课，告知王女士孩子上课的情况等。在此过程中，“猿辅导”老师不间断地向王女士销售其他课程。

暑假班结束后，对方又营销起了寒假班，其套路与暑假班几乎是一样的，不同的是，寒假班课程，孩子还可以赢取“金币”。这个“金币”可用来抵扣学费，还可以换取“猿辅导”网上商城的玩具、手办等。就这样，王女士又给孩子报了寒假班和春季班，并获得了一次抽奖奖励，竟然又抽到了一次免费试听听课机会。王女士此次试听的是英语，结果又入了英语课的坑。

她说，从最开始的一门数学网课到如今接二连三的报课，自己不知不觉心甘情愿地就掉进了“猿辅导”的坑，开学了，正考虑给孩子再报语文课程。

>>业内人士：

在线教育把教育当成商品在做 刻意制造家长焦虑 在西安教育界资深人士H老师

看来，线上教育最大的问题是把教育当成商品来做。

“现在线上教育存在过度营销，一些大的线上教育机构专门有业务员，他们靠售课提成赚钱。套路是先低价引流，一般是9.9元、19.9元，然后建群，还有的送东西，让学生试听一两次。老师边讲课边做广告，比如原价4980元，现价2980元，限时购买，给家长制造焦虑。业务员不停地联系家长，说还剩几个名额了如何如何。”

H老师说，对方的业务员会一直跟踪家长，从每天沟通到一个月，甚至会跟踪一学期，“直到家长报班为止。”

对于线上课程的质量，H老师表示线上教育的老师水平参差不齐。一类老师是明星或网红老师，靠这类老师将低价课引流转化成正价课；另一类是一般老师，即使是低价，但同时如果有很多人上课，也很赚钱。“按照国家要求，购课要自愿，但是，几乎所有的在线教育都在给家长制造焦虑。有的大型在线教育机构还超前、超纲内容，希望有关部门加大监管的力度。”

>>相关部门：

在线教育机构不得过度营销、虚假宣传

2019年7月12日，教育部等六部门发布《教育部等六部门关于规范校外线上培训的实施意见》：校外线上培训机构要实事求是地制订招生简章、制作招生广告，不得过度营销、虚假宣传、夸大培训效果。

2019年10月，陕西省教育厅出台《校外线上培训机构备案管理实施细则》：线上培训课程每节课时长不得超过40分钟，培训内容不得与信息终端捆绑售卖。对在线教育实施黑白名单制度，对已提交备案材料并经审核符合相关规定的校外线上培训机构列入白名单，对存在违规行为的列入灰名单并限期整改，对拒不整改或逾期未完成整改的列入黑名单。

据省教育厅相关负责人介绍，未收到“猿辅导”的备案材料，因此其不在我省公布的“白名单”上。华商报记者日前登陆“全国校外线上培训管理服务平台”，搜索“猿辅导”，在已审查的培训机构白名单中，并没有找到“猿辅导”。

本报综合消息

车管所要求自费100元参加心理检测，检测结果“不过关”还能补测。22日，临朐县客车司机张华（化名）向齐鲁晚报·齐鲁壹点表示自己的不解——车管所推行心理检测是否有政策依据，收费是否合理？结果“不过关”还能继续做，这样的检测有多大作用？

一共回答200道题 “不过关”再做第二遍

2月19日下午，临朐长运公司的客车司机张华与其他几名驾驶员一同按照公司通知要求，到临朐县妇幼保健院做心理检测。

张华介绍，他和同伴先是办理就诊卡并充值了100元，然后到医院二楼的心理门诊，按照医护人员的提示用手机扫码登录一个软件，注册个人信息后开始答题。

“一共回答了200道题，用了十几分钟吧。”张华说，提交答卷后，医护人员告知他答题太快，很可能会“不过关”。在查询后台后，发现他的心理检测结果果然存在问题，张华需要重新检测一遍。

对于医护人员提出的这个要求，张华非常不理解：心理检测就是以真实为主，如果第一遍“不过关”需要答第二遍的话，那检测结果就失去了客观、准确的意义。而在张华的印象中，当天需要进行第二遍检测的不只他一人。

2月22日上午，在临朐县妇幼保健院二楼的心理门诊，记者看到多名客车司机正在做心理检测。“我做一遍就通过了，之前确实听其他同事说，有部分人需要做第二遍。”这位司机说，做第二遍检测是免费的，不用再交钱。

心理检测为何需要进行第二遍？临朐县妇幼保健院心理门诊主任聂文峰答复，张华之所以“不过关”，并不是因为“检测结果”有问题，而是因为“回答客观性”有问题。

聂文峰向记者展示了部分心理检测报告单，在报告单的结尾分为“检测结果”和“回答客观性”两部分。“检测结果”显示的是心理状态是否有异常，而“回答客观性”会分析答题人在检测时是否有“瞒报”，是否客观、真实，抑或刻意夸大“装好”“装坏”。

“有的司机检测时没有按照本心作答，测试系统就能够监测出来。”聂文峰说，为了保证所有司机心理检测成果真实、准确，会建议客观性有问题的司机按照本心再测一次。

车管所推行司机心理检测惹争议

企业称不按期检测 将禁止发车

对于为何要做心理检测，源于张华所在单位临朐长运公司群里发出的两份通知。据了解，第一次通知是在春节前的2月9日发出的，其中提到“为确保每一个两客一危及公交司机安全驾驶车辆，临朐县公安局交警大队车管所组织全县280名两客一危及公交车司机进行心理健康查体。地址是妇幼保健院二楼东区心理门诊，查体费100元自理。”

张华说，当时部分司机对这个通知和要求十分不理解，都持“观望态度”，加上临近春节了，所以很少有人去做这项检测。直到春节后公司再次通知并提到“未按期完成将禁止发车”，因此，司机师傅们才去做了检测。

据悉，临朐全县“两客一危及公交车”司机大概有280名，校车司机大概有250名左右，都需要进行心理健康状况摸排。目前参加心理健康测评的汽运公司、鸿运公司以及校车驾驶人已全部完成，长运公司驾驶人已测评90%以上。

车管所所有文件依据 大多是企业承担费用

检测虽然做了，但是不少司机和张华一样对此事存在疑问：车管所做这样一项要求，有何依据？是否有相关文件支持？对此疑问，临朐县交警大队车管所所长张洪利出示了一份由潍坊市道路交通安全综合治理委员会于2021年1月29日下发的《关于印发<全市道路交通安全大排查大整治行动任务细化工作方案>的通知》，表示就是据此文件安排了“两客一危及公交车”司机进行心理检测的相关工作。

“近期安全生产形势非常严峻，所以车管所加强重点车辆源头隐患治理。”张洪利说，年前他们约谈“两客一危及公交车”运营企业，重点对驾驶人情绪状态、心理健康状况进行摸排登记，并建议运输企业组织相关司机做心理健康状态检测要有相关资质的医院。

记者注意到，在车管所提供的文件中，“隐患自查”一项提到：客货运、危险化学品运输企业是否对上路行驶车辆安全性能、驾驶人情绪状态进行例行检查，并严格登记。但这项要求中，落实责任单位是交通运输局，而非交警部门。

“交警部门是交安委的成员单位。”张洪利说，在当前安全生产大排查大整治形势下，交警作为驾驶人主管部门主动作为，有责任有义务督促运输企业做好驾驶员的心理健康状态摸排工作。

而对于费用的问题，张洪利解释为本次心理检测，绝大多数都是运输企业来承担这部分费用，其中长运公司部分车辆是挂靠关系，司机自己承担这笔费用，可能就是这些司机对此事有异议，后期将督促长运公司对这部分司机做好沟通。“企业是落实安全生产的责任主体，运输企业支持做好员工心理安全检测，消除安全隐患。”张洪利说。

本报综合消息